

---

Antopäivä: 2.12.2019	Voimaantulopäivä: 1.1.2020	Voimassa: toistaiseksi
-------------------------	-------------------------------	---------------------------

---

Säädösperusta:  
Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014) 244 §, 274 § ja 275 §

---

Täytäntöön pantava EU-lainsäädäntö:

-

---

Muutostiedot:  
Kumoaa 17.12.2014 annetun määräyksen Viestintävirasto 66/2014 M

---

## Määräys teletoiminnan häiriötilanteista

### Sisällys

Luku 1 Yleiset säännökset.....	2
1 § Määräyksen tarkoitus.....	2
2 § Soveltamisala .....	2
3 § Määritelmät .....	3
Luku 2 Häiriötilanteiden havainnointi ja hallinta.....	3
4 § Toimivuuden ja tietoturvan valvonta .....	3
5 § Toimivuutta ja tietoturvaa häiritsevien tai uhkaavien tilanteiden hallinta .....	3
6 § Hallinnan toimintakyvyn alenemasta ilmoittaminen Liikenne- ja viestintävirastolle.....	4
7 § Häiriönhallinnan yhteystietojen toimittaminen Liikenne- ja viestintävirastolle.....	4
8 § Asiakasilmoitusten hallinta .....	4
9 § Muutostenhallinta .....	5
Luku 3 Ilmoittaminen käyttäjälle .....	5
10 § Tietoturvan häiriötilanteista tiedottaminen.....	5
11 § Toimivuuden häiriötilanteista tiedottamisen kynnys .....	5
12 § Toimivuuden häiriötilanteista tiedottaminen internetissä ja puhelimitse .....	5
13 § Toimivuuden häiriötilanteista tiedottaminen suoralla asiakasyhteydenotolla .....	6
14 § Toimivuustiedotteiden sisältö .....	6
Luku 4 Ilmoittaminen Liikenne- ja viestintävirastolle .....	6
15 § Tietoturvan häiriötilanteista ilmoittaminen .....	6
16 § Toimivuuden häiriötilanteiden vakavuusluokittelu .....	6
17 § Ilmoitusvelvollisuus Liikenne- ja viestintävirastolle toimivuuden häiriötilanteista .....	9
18 § Ensi-ilmoitus toimivuuden häiriötilanteista .....	9
19 § Seurantailmoitukset toimivuuden häiriötilanteista .....	9
20 § Loppuraportointi toimivuuden häiriötilanteista .....	10
Luku 5 Tilastointi .....	10
21 § Toimivuustilastot .....	10
22 § Tietoturvatilastot .....	11
Luku 6 Allekirjoitukset.....	11
23 § Allekirjoitukset .....	11

## **Luku 1 Yleiset säännökset**

### **1 § Määräyksen tarkoitus**

Tämän määräyksen tarkoituksena on:

1. varmistaa yleisten viestintäverkkojen ja -palvelujen häiriötilanteiden ja uhkien havaitseminen,
2. edistää häiriötilanteiden nopeaa korjaamista,
3. turvata käyttäjien tiedonsaanti häiriötilanteista ja
4. varmistaa Liikenne- ja viestintäviraston tiedonsaanti häiriötilanteista.

### **2 § Soveltamisala**

Tätä määräystä sovelletaan yleisen teletoiminnan häiriötilanteisiin eli toimivuutta tai tietoturvaa häiritseviin tai uhkaaviin tilanteisiin.

Tässä määräyksessä määrätään:

1. luvussa 2 verkkojen ja palvelujen hallinnasta ja ylläpidosta, häiriötilanteiden havaitsemisesta, hallinnasta ja ennaltaehkäisystä, asiakkaiden häiriöilmoitusten hallinnasta sekä muutostenhallinnasta,
2. luvussa 3 häiriötilanteiden käyttäjätiedottamisesta,
3. luvussa 4 häiriötilanteista Liikenne- ja viestintävirastolle ilmoittamisesta ja
4. luvussa 5 häiriötilanteiden tilastoinnista.

Tämän määräyksen soveltamisalaa rajoitetaan siten, että:

1. määräystä ei sovelleta viestintäverkkojen tai -palvelujen tilapäiseen tarjontaan tai tilapäiseen kapasiteettiin,
2. 10 §:ää, 15 §:ää ja lukua 5 ei sovelleta niihin tietoturvan häiriötilanteisiin, joita koskee (henkilötietojen tietoturvaloukkauksista annettu) Euroopan komission asetus 611/20131,
3. lukuja 4 ja 5 sovelletaan joukkoviestintäverkossa joukkoviestintäpalveluun siltä osin kuin ne koskevat Yleisradio Oy:stä annetun lain (1380/1993) 7 §:n 1 momentissa tarkoitetun julkisen palvelun televisio-ohjelmiston tai sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 211 §:ssä ja sen nojalla annetuissa säännöksissä tarkoitettujen valtakunnallisen ohjelmistotoimiluvan nojalla lähetettävien useita eri yleisryhmiä palvelevien televisio-ohjelmistojen siirtämistä tai lähettämistä,
4. lukuja 4 ja 5 sovelletaan joukkoviestintäverkossa joukkoviestintäpalveluun siltä osin kuin ne koskevat Yleisradio Oy:stä annetun lain 7 §:n 1 momentissa tarkoitettua julkisen palvelun radio-ohjelmiston siirtoa tai lähettämistä tai sellaisten radio-ohjelmistojen siirtoa tai lähettämistä, joiden sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 34 §:ssä tarkoitetun toimiluvan mukainen väestöpeitto on vähintään 95 %, ja
5. lukuja 4 ja 5 ei sovelleta radiotoiminnan harjoittajiin, joiden toimiluvan mukainen väestöpeitto on alle 95 %.

<sup>1</sup> Komission asetus (EU) N:o 611/2013, annettu 24 päivänä kesäkuuta 2013, henkilötietojen käsittelystä ja yksityisyyden suojasta sähköisen viestinnän alalla annetun Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivin 2002/58/EY mukaisten henkilötietojen tietoturvaloukkausten ilmoittamiseen sovellettavista toimenpiteistä:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:173:0002:0008:FI:PDF>

### **3 § Määritelmät**

Tässä määräyksessä tarkoitetaan:

1. *DVB-C-verkkopalvelulla* DVB-C (Digital Video Broadcasting, Cable) -standardin mukaista digitaalisten kaapelitelevisiopalvelujen lähetysohjelmaa,
2. *internetyhteysohjelmaa* sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 3 §:n 1 momentin 3 kohdan mukaista viestintäpalvelua,
3. *joukkoviestintäpalvelulla* televisio- tai radio-ohjelmiston ja näihin liittyvän ohjelmiston ja lisäpalvelun siirtämistä tai lähettämistä joukkoviestintäverkossa,
4. *muulla viestintäpalvelulla* sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 3 §:n 1 momentin 37 kohdan mukaista viestintäpalvelua, joka ei kuulu mihinkään muuhun tässä pykälässä määriteltyyn palveluryhmään,
5. *sähköpostipalvelulla* sähköpostiviestien lähettämistä-, välittämistä- tai vastaanottoa palvelua, joka hyödyntää internetin nimipalvelua viestien välittämisessä,
6. *tekstiviestipalvelulla* matkaviestinverkossa tarjottavaa viestintäpalvelua, jonka avulla voidaan lähettää ja vastaanottaa lyhyitä viestejä, jotka sisältävät vain aakkosnumeerisia merkkejä ja erikoismerkkejä, ja
7. *yleisellä puhelinpalvelulla* sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 3 §:n 1 momentin 42 kohdan mukaista viestintäpalvelua.

## **Luku 2 Häiriötilanteiden havainnointi ja hallinta**

### **4 § Toimivuuden ja tietoturvan valvonta**

Teleyrityksen on valvottava jatkuvasti viestintäverkkojaan ja -palvelujaan niiden toimintaa tai tietoturvaa häiritsevien tai uhkaavien tilanteiden havaitsemiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi. Käytettävissään olevia laiteiloja teleyrityksen on valvottava Liikenne- ja viestintäviraston teletoinnin varmistamisesta antaman määräyksen edellyttämällä tehonsyötön ja olosuhteiden valvonnoilla.

Teleyrityksellä on oltava tarkoituksenmukaiset järjestelmät ja menettelytavat sisäisten ja ulkoisten häiriöilmoitusten, ohjelmistohälytysten, laitehälytysten, laiteilmoitusten ja muiden viestintäverkon tai -palvelun valvontatietojen vastaanottamiseen ja analysointiin.

Verkon- ja palvelunvalvontamekanismeista on laadittava ja ylläpidettävä ajantasaista dokumentaatiota.

### **5 § Toimivuutta ja tietoturvaa häiritsevien tai uhkaavien tilanteiden hallinta**

Teleyrityksen on laadittava ja ylläpidettävä dokumentoidut menettelyohjeet viestintäverkkojen ja -palvelujen toimivuutta tai tietoturvaa häiritsevien tai uhkaavien tilanteiden selvittämiseksi sekä niiden vaikutusten minimoimiseksi ja poistamiseksi ilman aiheutonta viivästystä.

Menettelyohjeiden on sisällettävä:

1. toimivuuden ja tietoturvan hallinnan organisointi,
2. eri toimijoiden vastuumäärittelyt, jotka sisältävät vähintään viankorjaus-henkilöiden ja tietoturvasta huolehtivien henkilöiden tavoittamiseen tarvittavat tiedot,
3. varayksiköiden ja -laitteiden sijaintitiedot sekä
4. ohjeet hätäliikenteen turvaamiseksi tilapäisjärjestelyin.

Sellaisella teleyrityksellä, jonka viestintäverkoissa tai -palveluissa voi syntyä tämän määräyksen 17 §:n tarkoittama vakavuusluokan A tai B häiriö, on oltava valmius häiriöilmoitusten, laitehälytysten ja muiden valvontatietojen perusteella ryhtyä kaikkina vuorokauden aikoina tarvittaviin toimenpiteisiin merkittävän häiriötilanteen tai sen uhkan korjaamiseksi tai vaikutusten minimoimiseksi.

## **6 § Hallinnan toimintakyvyn alenemasta ilmoittaminen Liikenne- ja viestintävirastolle**

Sellaisen teleyrityksen, jonka viestintäverkoissa tai -palveluissa voi syntyä tämän määräyksen 17 §:n tarkoittama vakavuusluokan A tai B häiriö, on ilmoitettava ilman aiheetonta viivästystä Liikenne- ja viestintävirastolle merkittävästä alenemasta toimivuuden ja tietoturvan hallintakäytössä.

Ilmoituksessa on kerrottava aleneman syy ja toimenpiteet, joilla teleyritys pyrkii korjaamaan tilanteen.

Teleyrityksen on raportoitava säännöllisesti Liikenne- ja viestintävirastolle 1 momentin tarkoittaman tilanteen korjaustoimenpiteiden etenemisestä ja ilmoitettava Liikenne- ja viestintävirastolle ilman aiheetonta viivästystä, kun merkittävä alenema on korjaantunut.

Ilmoitukset on tehtävä Liikenne- ja viestintäviraston sähköisellä ilmoitusjärjestelmällä tai sähköpostitse. Lisäksi ilmoitus hallinnan toimintakyvyn aleneman ensimmäisestä havaitsemisesta on tehtävä puhelimitse.

## **7 § Häiriönhallinnan yhteystietojen toimittaminen Liikenne- ja viestintävirastolle**

Teleyrityksen on ilmoitettava viestintäpalveluittain Liikenne- ja viestintävirastolle yhteystiedot, joiden avulla Liikenne- ja viestintävirasto voi pyytää teleyritykseltä häiriötilanteita koskevia lisätietoja viestintäverkkojen ja viestintäpalvelujen toimivuutta tai tietoturvaa häiritsevissä tilanteissa. Yhteystiedoissa on myös ilmoitettava teleyrityksen valvomojen yhteystiedot.

Yhteystietojen muutoksista on ilmoitettava ilman aiheetonta viivästystä.

Yhteystiedot tulee toimittaa ensisijaisesti Liikenne- ja viestintäviraston sähköisen järjestelmän kautta tai määräyksen liitteen 1 mukaisella lomakkeella.

## **8 § Asiakasilmoitusten hallinta**

Teleyrityksellä on oltava valmius vastaanottaa asiakkaiden häiriöilmoituksia vähintään seuraavasti:

1. teleyrityksen ilmoituksia vastaanottava henkilö on tavoitettavissa puhelimitse arkipäivisin työpäivän aikana ja
2. ilmoituksen voi jättää internetyhteyden kautta tai viestinä puhelinvastaajaan kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina.

Asiakasilmoituksella saatu tieto häiriötilanteesta on saatettava korjauksesta vastuussa olevan organisaation tietoon yhden arkipäivän kuluessa ilmoituksen jättämisestä.

## **9 § Muutostenhallinta**

Teleyrityksen on toteutettava verkko-, ohjelmisto-, laitteisto-, konfiguraatio-, rajapinta- ja laitetilamuutokset hallitusti ja suunnitelmallisesti siten, että muutoksista aiheutuu mahdollisimman vähän häiriötä yleisten viestintäverkkojen ja -palvelujen toiminnalle.

Muutos-, huolto- ja päivitystoimenpiteiden toteuttamista varten on varattava riittävästi aikaa, jotta suunniteltu toimenpide voidaan tehdä hallitusti.

Teleyrityksen on määriteltävä ja dokumentoitava muutoksia ohjaavat prosessit ja käytännöt.

## **Luku 3 Ilmoittaminen käyttäjälle**

### **10 § Tietoturvan häiriötilanteista tiedottaminen**

Tietoturvan häiriötilanteista käyttäjille tiedottamisessa on noudatettava soveltuvin osin Euroopan komission asetusta 611/2013.

### **11 § Toimivuuden häiriötilanteista tiedottamisen kynnys**

Teleyrityksen on tiedotettava käyttäjille vähintään sellaisista viestintäverkkonsa tai -palvelunsa toimivuuteen vaikuttavista häiriötilanteista, jotka kestävät yhtäjaksoisesti yli 60 minuuttia ja vaikuttavat vähintään 250 käyttäjään.

Jos yleisen puhelinpalvelun, tekstiviestipalvelun tai internetyhteyspalvelun toimivuuden häiriötilanne estää täysin kyseisen palvelun käytön yhtäjaksoisesti yli viikon ajan, on teleyrityksen tiedotettava siitä käyttäjille, vaikka häiriötilanne vaikuttaisi alle 250 käyttäjään.

### **12 § Toimivuuden häiriötilanteista tiedottaminen internetissä ja puhelimitse**

Teleyrityksen on viipymättä tiedotettava tämän määräyksen 11 §:n 1 momentin tarkoittamista häiriötilanteista internetissä tekstimuotoisena tiedotteena.

Teleyrityksen on lisäksi viipymättä tiedotettava tämän määräyksen 11 §:n 1 momentin tarkoittamista häiriötilanteista internetissä karttaesityksenä, kun:

1. tilanne vaikuttaa yleiseen puhelinpalveluun, tekstiviestipalveluun, internetyhteyspalveluun, verkkopalveluun maanpäällisessä joukkoviestintäverkossa tai DVB-C-verkkopalveluun ja
2. karttaesitys on viestintäpalvelun käyttäjämäärään, luonteeseen ja merkittävyyteen nähden tarkoituksenmukaista ja ymmärrettävää.

Momentteja 1 ja 2 vastaavien häiriötietojen on oltava viipymättä käyttäjien saatavilla myös puhelimitse vähintään teleyrityksen puhelinasiakaspalvelun aukioloaikana.

Momenttien 1, 2 ja 3 mukaisten tiedotteiden sisältö on päivitettävä viipymättä häiriötilanteen käyttäjävaikutuksista annettujen tietojen muuttuessa olennaisesti.

Momentin 1 mukainen häiriötiedote on pidettävä käyttäjien saatavilla internetissä vähintään kuukauden ajan siitä, kun häiriötilanteen vaikutukset on poistettu.

### **13 § Toimivuuden häiriötilanteista tiedottaminen suoralla asiakasyhteydenotolla**

Teleyrityksen on tiedotettava tämän määräyksen 11 §:n 2 momentin tarkoittamista häiriötilanteista käyttäjille mahdollisuuksien mukaan suoralla asiakasyhteydenotolla.

### **14 § Toimivuustiedotteiden sisältö**

Sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 274 §:ssä edellytetyn häiriön arvioidun keston, käyttäjien käytettävissä olevien suojautumistoimenpiteiden, niiden mahdollisten kustannusten ja lisätietolähteiden lisäksi teleyrityksen on toimivuuden häiriötilanteita koskevissa tiedotteissa kerrottava vähintään:

1. mihin viestintäpalveluun häiriötilanne vaikuttaa,
2. miten häiriötilanne vaikuttaa viestintäpalvelun käyttöön,
3. mikä on häiriötilanteen maantieteellinen vaikutusalue ja
4. milloin häiriötilanne on havaittu.

TV- ja radiokanavia tai niiden lisä- ja oheispalveluja koskevissa tiedotteissa on ilmoitettava lisäksi:

1. missä joukkoviestintäverkossa häiriötilanne vaikuttaa ja
2. mihin TV- ja radiokanaviin häiriötilanne vaikuttaa.

## **Luku 4 Ilmoittaminen Liikenne- ja viestintävirastolle**

### **15 § Tietoturvan häiriötilanteista ilmoittaminen**

Tietoturvan häiriötilanteista Liikenne- ja viestintävirastolle ilmoittamisessa on noudatettava soveltuvin osin Euroopan komission asetusta 611/2013.

Ilmoitukset voi tehdä määräyksen liitteen 2 mukaisella lomakkeella.

Tietoturvan häiriötilanteen aiheutuessa palvelunestohyökkäyksestä (DoS tai DDoS) teleyritys voi vaihtoehtoisesti täyttää 1 momentin mukaisen ilmoitusvelvollisuutensa käyttämällä ilmoittamiseen Liikenne- ja viestintäviraston DDoS-ilmoitusrajapintaa.

### **16 § Toimivuuden häiriötilanteiden vakavuusluokittelu**

Yleisten viestintäverkkojen ja -palvelujen toimivuuteen vaikuttavat häiriötilanteet luokitellaan niiden viestintäpalveluille aiheuttamien vaikutusten perusteella neljään eri vakavuusluokkaan: A, B, C ja D. Yleisen viestintäverkon ja -palvelun toimivuuteen vaikuttavat häiriötilanteet luokitellaan taulukon 1 mukaisesti ja yleisen viestintäverkon joukkoviestintäpalvelun toimivuuteen vaikuttavat häiriötilanteet luokitellaan taulukon 2 mukaisesti.

Taulukko 1. Vakavuusluokittelu

Häiriötilanteen vakavuusluokka	Häiriötilanteen vaikutus
<b>A</b>	Häiriötilanne estää: 1. $\geq 100\ 000$ käyttäjän yleisen puhelinpalvelun toimintaa tai 2. puhelinpalvelun toimintaa $\geq 60\ 000\ \text{km}^2$ yhtenäisellä maantieteellisellä alueella ja toimivuushäiriö vaikuttaa $\geq 25\ 000$ käyttäjään tai 3. $\geq 200\ 000$ käyttäjän internetyhteyspalvelun toimintaa tai 4. internetyhteyspalvelun toimintaa $\geq 60\ 000\ \text{km}^2$ yhtenäisellä maantieteellisellä alueella ja toimivuushäiriö vaikuttaa $\geq 25\ 000$ käyttäjään tai 5. $\geq 200\ 000$ käyttäjän tekstiviestipalvelun toimintaa tai 6. $\geq 500\ 000$ käyttäjän sähköpostipalvelun toimintaa tai 7. $\geq 500$ kpl matkaviestinverkon tukiaseman toimintaa yhtenäisellä maantieteellisellä alueella.
<b>B</b>	Häiriötilanne estää: 1. $\geq 10\ 000$ käyttäjän yleisen puhelinpalvelun toimintaa tai 2. puhelinpalvelun toimintaa $\geq 20\ 000\ \text{km}^2$ yhtenäisellä maantieteellisellä alueella tai 3. $\geq 50\ 000$ käyttäjän internetyhteyspalvelun toimintaa tai 4. internetyhteyspalvelun toimintaa $\geq 20\ 000\ \text{km}^2$ yhtenäisellä maantieteellisellä alueella tai 5. $\geq 50\ 000$ käyttäjän tekstiviestipalvelun toimintaa tai 6. $\geq 200\ 000$ käyttäjän sähköpostipalvelun toimintaa tai 7. $\geq 200\ 000$ käyttäjän muun viestintäpalvelun toimintaa tai 8. $\geq 100$ kpl matkaviestinverkon tukiaseman toimintaa yhtenäisellä maantieteellisellä alueella.
<b>C</b>	Häiriötilanne estää: 1. $\geq 1\ 000$ käyttäjän yleisen puhelinpalvelun toimintaa tai 2. $\geq 1\ 000$ käyttäjän internetyhteyspalvelun toimintaa tai 3. $\geq 1\ 000$ käyttäjän tekstiviestipalvelun toimintaa tai 4. $\geq 50\ 000$ käyttäjän sähköpostipalvelun toimintaa tai 5. $\geq 50\ 000$ käyttäjän muun viestintäpalvelun toimintaa tai 6. $\geq 10$ kpl matkaviestinverkon tukiaseman toimintaa yhtenäisellä maantieteellisellä alueella.
<b>D</b>	Häiriötilanne estää: 1. $< 1\ 000$ käyttäjän yleisen puhelinpalvelun toimintaa tai 2. $< 1\ 000$ käyttäjän internetyhteyspalvelun toimintaa tai 3. $< 1\ 000$ käyttäjän tekstiviestipalvelun toimintaa tai 4. $< 10$ kpl langatonta internetyhteyspalvelua tarjoavan tukiaseman toimintaa tai 5. $< 50\ 000$ käyttäjän sähköpostipalvelun toimintaa tai 6. $< 50\ 000$ käyttäjän muun viestintäpalvelun toimintaa tai 7. $< 10$ kpl matkaviestinverkon tukiaseman toimintaa yhtenäisellä maantieteellisellä alueella.

Taulukko 2. Vakavuusluokittelu joukkoviestintäpalveluille

Häiriötilanteen vaikutus palveluun	Häiriötilanteen vakavuusluokka	
<b>Radio:</b> käyttäjä ei pysty seuraamaan lähetystä, koska: 1. äänen laatu ei ole riittävä tai ääni puuttuu kokonaan tai 2. vaaratiedotteiden välitys RDS-järjestelmän avulla ei toimi.	A	Häiriötilanteen vaikutuspiiriin kuuluu: 1. $\geq 300\ 000$ käyttäjää tai 2. $\geq 60\ 000\ \text{km}^2$ yhtenäinen maantieteellinen alue.
	B	Häiriötilanteen vaikutuspiiriin kuuluu: 1. $\geq 100\ 000$ käyttäjää tai 2. $\geq 20\ 000\ \text{km}^2$ yhtenäinen maantieteellinen alue.
	C	Häiriötilanteen vaikutuspiiriin kuuluu: 1. $\geq 50\ 000$ käyttäjää.
	D	Häiriötilanteen vaikutuspiiriin kuuluu: 1. $< 50\ 000$ käyttäjää.
<b>TV:</b> käyttäjä ei pysty seuraamaan lähetystä, koska: 1. kuva puuttuu tai 2. suomen- tai ruotsinkielinen äänikomponentti puuttuu.	A	Häiriötilanteen vaikutuspiiriin kuuluu: 1. $\geq 300\ 000$ käyttäjää tai 2. $\geq 60\ 000\ \text{km}^2$ yhtenäinen maantieteellinen alue.
	B	Häiriötilanteen vaikutuspiiriin kuuluu: 1. $\geq 100\ 000$ käyttäjää tai 2. $\geq 20\ 000\ \text{km}^2$ yhtenäinen maantieteellinen alue.
	C	Häiriötilanteen vaikutuspiiriin kuuluu: 1. $\geq 50\ 000$ käyttäjää.
	D	Häiriötilanteen vaikutuspiiriin kuuluu: 1. $< 50\ 000$ käyttäjää.
<b>TV:</b> käyttäjä ei saa kaikkia tarjolla olevia palveluita, koska: 1. teksti-TV ei toimi tai 2. suomen- tai ruotsinkielinen tekstitys ei toimi tai 3. äänitekstitus ei toimi tai 4. tekstitys kuulo-rajoitteisille ei toimi.	B	Häiriötilanteen vaikutuspiiriin kuuluu: 1. $\geq 100\ 000$ käyttäjää tai 2. $\geq 20\ 000\ \text{km}^2$ yhtenäinen maantieteellinen alue.
	C	Häiriötilanteen vaikutuspiiriin kuuluu: 1. $\geq 50\ 000$ käyttäjää.
	D	Häiriötilanteen vaikutuspiiriin kuuluu: 1. $< 50\ 000$ käyttäjää.
<b>TV:</b> käyttäjä ei saa kaikkia tarjolla olevia palveluita, koska: 1. EPG ei toimi tai 2. kuvan ja äänen ajastus ei toimi.	C	Häiriötilanteen vaikutuspiiriin kuuluu: 1. $\geq 50\ 000$ käyttäjää.
	D	Häiriötilanteen vaikutuspiiriin kuuluu: 1. $< 50\ 000$ käyttäjää.



## **17 § Ilmoitusvelvollisuus Liikenne- ja viestintävirastolle toimivuuden häiriötilanteista**

A-, B- tai C-luokan häiriötilanteista, jotka ovat kestäneet yhtäjaksoisesti vähintään 30 minuutin ajan, on tehtävä Liikenne- ja viestintävirastolle 18 §:n mukaisesti ensi-ilmoitus, 19 §:n mukaisesti seurantailmoitukset ja 20 §:n mukaisesti loppuraportti.

A-, B- tai C-luokan toimivuushäiriötilanteen aiheutuessa palvelunestohyökkäyksestä (DoS tai DDoS) teleyritys voi vaihtoehtoisesti täyttää 1 momentin mukaisen ilmoitusvelvollisuutensa käyttämällä ilmoittamiseen Liikenne- ja viestintäviraston DDoS-ilmoitusrajapintaa.

Velvollisuus ilmoitusten tekemiseen on ensisijaisesti palveluyrityksellä, jonka tarjoaman viestintäpalvelun käytön häiriötilanne estää. Joukkoviestintäpalvelussa ilmoitusvelvollisuus on ensisijaisesti verkkoyrityksellä.

## **18 § Ensi-ilmoitus toimivuuden häiriötilanteista**

Ensi-ilmoituksessa on sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 275 §:ssä edellytetyn häiriön tai sen uhan arvioidun keston lisäksi kerrottava vähintään:

1. viestintäverkko tai -palvelu, johon häiriötilanne vaikuttaa,
2. kuvaus siitä, miten häiriötilanne vaikuttaa viestintäpalveluun,
3. häiriötilanteen vakavuusluokka (A, B vai C),
4. arvio häiriötilanteen maantieteellisestä vaikutusalueesta,
5. arvio vaikutuksista hätäliikenteeseen,
6. lyhyt selvitys teleyrityksen tiedossa olevista häiriötilanteeseen johtaneista syistä ja vikaantuneista viestintäverkkojen ja -palvelujen komponenteista, ja
7. teleyrityksen yhteystiedot viasta tai häiriöstä mahdollisesti pyydettäviä lisäselvityksiä varten.

Ensi-ilmoitus A-luokan häiriötilanteesta on tehtävä Liikenne- ja viestintäviraston sähköisellä ilmoitusjärjestelmällä tai sähköpostitse tunnin kuluessa siitä, kun häiriötilanne on havaittu. Lisäksi ilmoitus on tehtävä puhelimitse.

Ensi-ilmoitus B-luokan häiriötilanteesta on tehtävä Liikenne- ja viestintäviraston sähköisellä ilmoitusjärjestelmällä, sähköpostitse tai puhelimitse kolmen tunnin kuluessa siitä, kun häiriötilanne on havaittu.

Ensi-ilmoitus C-luokan häiriötilanteesta on tehtävä Liikenne- ja viestintäviraston sähköisellä ilmoitusjärjestelmällä, sähköpostitse tai puhelimitse yhden arkipäivän kuluessa siitä, kun häiriötilanne on havaittu.

## **19 § Seurantailmoitukset toimivuuden häiriötilanteista**

Jos A-, B- tai C-luokan häiriötilanteen vaikutus viestintäpalveluun muuttuu olennaisesti ensi-ilmoituksessa annetuista tiedoista, on teleyrityksen ilman aiheetonta viivästystä tehtävä muutoksesta ilmoitus Liikenne- ja viestintävirastolle.

Teleyrityksen on säännöllisesti raportoitava A-, B- tai C-luokan häiriötilanteen korjaustoimenpiteiden etenemisestä, kunnes vaikutukset viestintäpalveluun on poistettu.

Jos häiriötilanteen vaikutusta viestintäpalvelun toimintaan ei ole saatu poistettu A-luokan häiriötilanteessa kolmen tunnin kuluessa tai B-luokan häiriötilanteessa 12 tunnin kuluessa tilanteen havaitsemisesta, on teleyrityksen ilman aiheetonta viivästystä toimitettava Liikenne- ja viestintävirastolle:

1. päivitetty sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 275 §:ssä edellytetty arvio häiriön tai sen uhan kestosta sekä
2. yksityiskohtainen ja perusteltu selvitys siitä, miksi viestintäpalvelun toiminnan korjaaminen on viivästynyt.

Kun A-, B- tai C-luokan häiriötilanteen vaikutukset viestintäpalvelun toimintaan on saatu poistettua, teleyrityksen on ilman aiheetonta viivästystä ilmoitettava Liikenne- ja viestintävirastolle tilanteen korjaantumisesta.

Edellisten momenttien mukaiset seuranta-ilmoitukset on tehtävä ensisijaisesti Liikenne- ja viestintäviraston sähköisellä ilmoitusjärjestelmällä tai sähköpostitse. Tarvittaessa voidaan ilmoittaa puhelimitse. Lisäksi A-luokan häiriötilanteen momentissa 4 tarkoitettu ilmoitus on tehtävä puhelimitse ja joko Liikenne- ja viestintäviraston sähköisellä ilmoitusjärjestelmällä tai sähköpostitse.

## **20 § Loppuraportointi toimivuuden häiriötilanteista**

Teleyrityksen on toimitettava Liikenne- ja viestintävirastolle A-, B- ja C-luokan häiriötilanteista loppuraportti viikon kuluessa häiriötilanteen havaitsemisesta. Loppuraportti on tehtävä joko Liikenne- ja viestintäviraston sähköisen ilmoitusjärjestelmän kautta tai määräyksen liitteen 3 mukaisella lomakkeella.

Loppuraportissa on kerrottava:

1. häiriötilanteen lopulliset vaikutukset viestintäpalveluun,
2. häiriötilanteen alkuperäinen syy ja
3. muut häiriötilanteen hallintaan vaikuttaneet asiat.

Lisäksi vakavuudeltaan A- ja B-luokan häiriötilanteen loppuraportissa on kerrottava:

1. selvitys tapahtumien kulusta (tilanteen havaitseminen ja sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 275 §:ssä edellytetty tieto korjaustoimenpiteistä) ja
2. sähköisen viestinnän palveluista annetun lain 275 §:ssä edellytetty tieto siitä, miten vastaava häiriötilanne pyritään tulevaisuudessa välttämään.

Loppuraportin sisältö perustuu raportointihetkeen mennessä saatuihin tietoihin. Jos A-luokan häiriötilanteen loppuraportista puuttuu tietoja, on teleyrityksen täydennettävä puuttuvat tiedot viipymättä sen jälkeen, kun teleyritys on ne saanut.

## **Luku 5 Tilastointi**

### **21 § Toimivuustilastot**

Teleyrityksen on laadittava puolivuositain tilasto verkonvalvonnan havaitsemien toimivuushäiriöiden määrästä jaoteltuina kiinteän verkon puhelinpalveluja, kiinteän verkon internetyhteyspalveluja, matkaviestinpalveluja, sähköpostipalveluja, DVB-C-verkkopalveluja, antennitelevisiopalveluja, IPTV-palveluja ja radiopalveluja koskeisiin häiriöihin.

## **22 § Tietoturvatilastot**

Teleyrityksen on laadittava puolivuositain tilasto teleyrityksen käsittelemien tietoturvahäiriötapausten kokonaismäärästä.

## **Luku 6 Allekirjoitukset**

### **23 § Allekirjoitukset**

Helsingissä 2 päivänä joulukuuta 2019

*Kirsi Karlamaa*  
Pääjohtaja

*Jarkko Saarimäki*  
Johtaja